

أثر تمكين العاملين في جودة
الخدمات: الدور المعدل لنظام تخطيط
موارد المؤسسة

Prepared by

لوجين غوانمة



رابط الدراسة:

<https://tinyurl.com/y247pwh9>

في المساق: دراسات نقدية ٣
بإشراف الدكتور: لمى اسبر



تعد المنهجية العلمية والأساليب الإحصائية من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الدراسات العلمية لضمان الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية يمكن الاعتماد عليها في تفسير الظواهر واختبار الفرضيات. ويعتمد نجاح أي دراسة بحثية على مدى ملائمة المنهجية المستخدمة، وأدوات جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المختارة لطبيعة المشكلة البحثية وأهدافها.

وانطلاقًا من ذلك، يهدف هذا التقرير إلى تحليل المنهجية والأساليب الإحصائية المستخدمة في رسالة الدكتوراه المعنونة “أثر تمكين العاملين في جودة الخدمات: الدور المعدل لنظام تخطيط موارد المؤسسة في شركات التأمين الأردنية”، مع تقييم مدى ملائمتها لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها، من خلال تقديم تحليل علمي ونقدي يبرز نقاط القوة والجوانب التي يمكن تطويرها في التصميم المنهجي للدراسة.

تحليل المنهجية المستخدمة

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الكمي (Quantitative Approach)، وهو منهج يعتمد على جمع البيانات الرقمية وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية للوصول إلى نتائج علمية دقيقة. وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، بهدف قياس أثر تمكين العاملين في جودة الخدمات، ودراسة الدور المعدل لنظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP). كما أشار الباحث إلى أن الدراسة اتبعت المنهج الوصفي التحليلي ضمن الإطار الكمي، لملاءمته لطبيعة المشكلة وأهداف الدراسة.

أرى أن اختيار المنهج الكمي كان مناسباً لطبيعة الدراسة، لأنه يهدف إلى قياس العلاقة بين متغيرات محددة واختبار الفرضيات إحصائياً، وهو ما يتوافق مع أهداف الدراسة. كما أن استخدام المنهج الوصفي التحليلي مكن الباحث من وصف الظاهرة وتحليلها بصورة علمية.

حدد الباحث مجتمع الدراسة بجميع العاملين في شركات التأمين الأردنية، والبالغ عددها (21) شركة. أما عينة الدراسة فقد تكونت من (300) موظف من العاملين في المستويات الإدارية العليا والوسطى، وتم اختيارهم باستخدام العينة العشوائية الطبقية التناسبية، وهي من أساليب المعاينة الاحتمالية التي تضمن تمثيل الفئات المختلفة داخل مجتمع الدراسة بصورة أكثر دقة. كما اعتمد الباحث على المديرين ونوابهم ورؤساء الأقسام والموظفين الإداريين باعتبارهم الأكثر قدرة على تقييم متغيرات الدراسة والإجابة عن فقرات الاستبانة.

يُعد اختيار مجتمع الدراسة مناسباً لموضوع البحث، إذ إن شركات التأمين تمثل البيئة التطبيقية التي يسعى الباحث إلى دراسة أثر تمكين العاملين فيها على جودة الخدمات. كما أن استخدام العينة العشوائية الطبقية التناسبية يُعد من نقاط القوة في الدراسة؛ لأنه يزيد من درجة تمثيل المجتمع ويقلل من احتمالية التحيز في اختيار أفراد العينة، مما يعزز إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

وفي المقابل، اقتصرَت الدراسة على شركات التأمين الأردنية فقط، الأمر الذي قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على قطاعات خدمية أخرى أو على مؤسسات في دول مختلفة، نظراً لاختلاف البيئات التنظيمية والثقافية. كما أن اقتصار العينة على المستويات الإدارية العليا والوسطى قد يحرم الدراسة من وجهات نظر العاملين في المستويات التنفيذية، الذين قد تكون لديهم تصورات مختلفة حول واقع تمكين العاملين وجودة الخدمات.

تحليل أداة الدراسة ومصادر جمع البيانات

اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، حيث صُممت بالاستناد إلى الأدبيات والدراسات السابقة، وتكونت من مجموعة من الفقرات التي تقيس أبعاد تمكين العاملين، وجودة الخدمات، ونظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP). كما اعتمد الباحث على مصدرين للبيانات؛ تمثل الأول في المصادر الأولية من خلال الاستبانة، بينما تمثل الثاني في المصادر الثانوية التي شملت الكتب العربية والأجنبية، والدوريات العلمية، والدراسات السابقة، والرسائل الجامعية، والتقارير ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

يُعد اختيار الاستبانة مناسباً لطبيعة الدراسة؛ لأنها تستهدف قياس آراء عدد كبير من المبحوثين حول متغيرات محددة، كما أنها تتوافق مع المنهج الكمي الذي اعتمده الباحث. ويُحسب للباحث أنه لم يعتمد على الاستبانة بصورة عشوائية، بل قام ببنائها بالاستناد إلى مقاييس ودراسات علمية سابقة، مما يعزز من صدق الأداة وارتباطها بمتغيرات الدراسة.

كما أن تنوع مصادر البيانات بين الأولية والثانوية يُعد من نقاط القوة، لأنه وفر أساسًا نظريًا متينًا يدعم الجانب التطبيقي للدراسة، وساعد في بناء الإطار النظري وصياغة الفرضيات بصورة علمية.

أن الاعتماد على الاستبانة وحدها قد يُعد من جوانب القصور، إذ إن استجابات المشاركين قد تتأثر بعوامل شخصية أو بالرغبة في إعطاء إجابات اجتماعيًا مقبولة. وكان من الممكن تعزيز نتائج الدراسة باستخدام أدوات نوعية، مثل المقابلات أو مجموعات التركيز، للحصول على تفسير أعمق لواقع تمكين العاملين وأثره في جودة الخدمات.

استخدم الباحث مجموعة متنوعة من الأساليب الإحصائية باستخدام برنامج SPSS، بما يتناسب مع طبيعة البيانات الكمية وأهداف الدراسة. فقد اعتمد على الإحصاءات الوصفية، مثل التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لوصف خصائص عينة الدراسة وتحديد مستوى استجابات أفرادها. كما استخدم اختبارات أولية للتحقق من صلاحية البيانات، شملت اختبار التوزيع الطبيعي، واختبار معامل تضخم التباين (VIF)، واختبار ارتباط بيرسون، للتأكد من عدم وجود مشكلة التداخل الخطي بين المتغيرات المستقلة. كذلك استخدم معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات أداة الدراسة، وأخيراً اعتمد على تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات وقياس أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع.

يُحسب للباحث تنوع الأساليب الإحصائية المستخدمة، حيث لم يقتصر على الإحصاءات الوصفية، وإنما استخدم اختبارات تمهيدية للتحقق من جودة البيانات قبل اختبار الفرضيات، وهو ما يعزز من موثوقية النتائج. كما أن اختبار تحليل الانحدار المتعدد كان مناسباً لطبيعة الدراسة؛ لأنه يهدف إلى قياس أثر عدة أبعاد لتمكين العاملين في جودة الخدمات، وهو ما يتوافق مع أهداف الدراسة وفرضياتها.

ومن نقاط القوة أيضًا أن الباحث تحقق من ثبات أداة القياس باستخدام معامل ألفا كرونباخ، ومن سلامة نموذج الانحدار باستخدام اختبار VIF وارتباط بيرسون، مما يدل على التزامه بالإجراءات الإحصائية المتعارف عليها في الدراسات الكمية.

إلا أن الدراسة كان يمكن أن تكون أكثر قوة لو تم توضيح مبررات اختيار كل أسلوب إحصائي بصورة أوسع وربطها مباشرة بكل فرضية من فرضيات الدراسة، كما أن التوسع في عرض مؤشرات جودة النموذج الإحصائي ومناقشتها كان سيمنح القارئ فهماً أعمق لمدى ملاءمة النموذج المستخدم ودقة نتائجه.

من خلال تحليل المنهجية والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة، يتضح أن الباحث نجح في اختيار منهجية تتناسب مع طبيعة المشكلة البحثية وأهدافها. فقد اعتمد على المنهج الكمي والمنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقة بين متغيرات محددة، كما استخدم الاستبانة لجمع البيانات من عينة تمثل مجتمع الدراسة بصورة مناسبة، الأمر الذي ساعد في الحصول على بيانات قابلة للتحليل الإحصائي واختبار الفرضيات.

كما كانت الأساليب الإحصائية المستخدمة ملائمة لأهداف الدراسة، إذ استعان الباحث بالإحصاءات الوصفية لوصف خصائص العينة وتحليل استجاباتها، ثم استخدم الاختبارات القبلية للتأكد من صلاحية البيانات قبل إجراء التحليلات الاستدلالية، وأخيرًا اعتمد على تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات وقياس أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع، وهو ما يتوافق مع طبيعة البيانات الكمية وأسئلة الدراسة.

إن التكامل بين المنهجية والأساليب الإحصائية يُعد من أبرز نقاط القوة في هذه الرسالة، حيث جاءت الأدوات والإجراءات منسجمة مع أهداف الدراسة، مما أسهم في الوصول إلى نتائج يمكن الاعتماد عليها علميًا. ومع ذلك، كان من الممكن تعزيز قوة الدراسة بإضافة تحليلات إحصائية أكثر تقدمًا أو التوسع في تفسير النتائج وربطها بصورة أعمق بالإطار النظري والدراسات السابقة، الأمر الذي كان سيزيد من القيمة العلمية للدراسة ويمنح نتائجها قوة تفسيرية أكبر.

تميزت هذه الرسالة ببناء منهجي منظم، حيث نجح الباحث في اختيار منهج بحثي يتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدافها، كما أحسن اختيار أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية بما يخدم اختبار الفرضيات والإجابة عن أسئلة الدراسة. وأرى أن تنوع الأساليب الإحصائية المستخدمة، بدءًا من الإحصاءات الوصفية، مرورًا باختبارات صلاحية البيانات وثبات الأداة، وانتهاءً بتحليل الانحدار المتعدد، يعكس إدراك الباحث لأهمية توظيف الأسلوب الإحصائي المناسب لكل مرحلة من مراحل البحث، الأمر الذي عزز من مصداقية النتائج ودقتها.

وفي المقابل، أعتقد أن الدراسة كان يمكن أن تحقق قيمة علمية أكبر لو اعتمدت على المنهج المختلط من خلال دمج البيانات الكمية مع المقابلات أو الملاحظة، لأن موضوع تمكين العاملين يرتبط بالجوانب السلوكية والتنظيمية التي يصعب تفسيرها بالبيانات الكمية وحدها. كما أن توسيع مجتمع الدراسة ليشمل قطاعات خدمية أخرى أو إجراء دراسة مقارنة بين شركات مختلفة كان سيزيد من إمكانية تعميم النتائج والاستفادة منها في بيئات تنظيمية متنوعة.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

